http://www.looneo.fr/mode-emploi/comment-faire-un-bon-mode-emploi-38921.html ; http://www.gamex.fr/ ; http://www.nexavis.com/fr/archives/1482 ; *Interface Homme-Machine / Connaître les utilisateurs* de Jacques Bapst

MANUEL D'UTILISATION

SOMMAIRE

1 OBJECTIFS

Les lecteurs d'un manuel, d'une notice, d'un mode d'emploi, d'un guide ressentent souvent une certaine difficulté à appréhender, à comprendre, à retenir les informations du document. Voici quelques objectifs à atteindre pour les rédacteurs de ce genre très particulier de texte :

1.1 Vous mettre au niveau de l'utilisateur

Ce dernier est soit un non-spécialiste, soit quelqu'un ignorant le fonctionnement de ce que vous décrivez. De ce fait, le contenu du manuel utilisateur doit non seulement couvrir l'usage normal du programme, mais également **prendre en compte le mauvais usage/les incompréhensions raisonnablement prévisibles**. Tout doit donc être décrit en mettant en avant les préoccupations de l'utilisateur et non pas les caractéristiques techniques du logiciel (ou autres).

1.2 Expliquer en détail l'enchaînement des différentes étapes

- ✔ Détaillez votre manuel pour qu'il soit le plus simple possible,
- ✔ améliorez la lisibilité des titres et sous-titres par rapport au texte,
- ✔ améliorez l'organisation, la structure et l'enchaînement des rubriques, par exemple retournez à la ligne quand ceci est nécessaire pour donner une meilleure lisibilité,
- ✔ améliorez la perception, la compréhension, la mémorisation des informations et des messages (pensez aux puces, aux changements de couleur, etc.)
- ✔ améliorez ou créez une illustration pour simplifier l'explication de l'action à réaliser,
- ✔ améliorez le rendu des photos pour appuyer le texte s'y rapportant.

1.3 Créer une foire aux questions

Faites éventuellement une rubrique FAQ où vous regrouperez les points qui semblent difficiles à réaliser.

1.4 Choisir les informations

Un manuel d'utilisation doit être **utile**. Or, une information exacte mais inutile ne fait que renforcer le sentiment d'inutilité et gêne la recherche de l'information pertinente. Vous devez donc sérier soigneusement vos informations pour ne mettre que ce qui est essentiel.

➥ Il faut donc **construire** les étapes, les **illustrer** et les **rédiger** pour **transmettre** les informations.

➥ Pour être le plus clair possible, il faut **simplifier** et **organiser** les informations ; **uniformiser** et **structurer** votre document.

2 PRINCIPALES ÉTAPES

2.1 Étape 1

Choisissez bien le **titre du mode d'emploi**. Il doit comporter les principaux mots-clefs du mode d'emploi. C'est ce qui interpelle le lecteur, vous pouvez mettre simplement « mode d'emploi » ou mieux « comment utiliser votre … », « conseils d'utilisation de », …

2.2 Étape 2

Choisissez un niveau en rapport avec la difficulté du mode d'emploi. **Dans le cas de manuel destiné à des utilisateurs non informaticiens**, la rédaction et la présentation du manuel doivent tenir compte du niveau de formation générale et de la perspicacité que l'on peut raisonnablement attendre de ceux-ci.

2.3 Étape 3

L'introduction, si le manuel d'utilisation est conséquent, est la partie la plus importante. C'est celle qui va expliquer et indiquer ce que votre mode d'emploi va aider à faire :

✓ elle décrit rapidement et globalement l'objet/la tâche : à qui est-il/elle destiné(e), à quoi sert-il/elle ?

✓ elle décrit la finalité globale du manuel : pour qui a-t-il été rédigé, dans quel esprit et comment doit-on l'utiliser (lecture continue ou bien accès direct à une section) ?

✓ elle explique les conventions : abréviations courantes, mises en forme spécifiques (par exemple, les commandes tapées sont en polices à chasse fixe, les noms des boutons sont en gras, …)

✓ elle identifie les grandes parties du logiciel et de leurs fonctions, mise en place du vocabulaire spécifique (par exemple pour un logiciel : qu'appelle-t-on un menu contextuel, une barre de tâches,...).

2.4 Étape 4

• **Chaque étape est composée d'un texte et/ou d'une image**. Le texte est obligatoire, mais pas l'image. Cependant, il est conseillé pour une meilleure lisibilité d'ajouter des images, en particulier des captures d'écran pour que l'utilisateur sache que faire.
Pensez à **numéroter** les étapes ET les illustrations.

Exemple sans illustration d'un tutoriel de bureautique

Au niveau paragraphe

On peut travailler au niveau paragraphe. Avant toute mise en forme, il faut **sélectionner** la portion de texte concernée.

- Avec **Word**, les boutons de l'onglet *Accueil*, groupe *Paragraphe*, permettent d'aligner un paragraphe à gauche, de le centrer, de l'aligner à droite, de le justifier, de numéroter les lignes, de faire précéder chaque ligne d'une puce, d'augmenter ou diminuer le retrait, etc.

La *règle* permet de faire un retrait de première ligne, un retrait à gauche ou (et) à droite ; il suffit de déplacer les curseurs avec la souris.

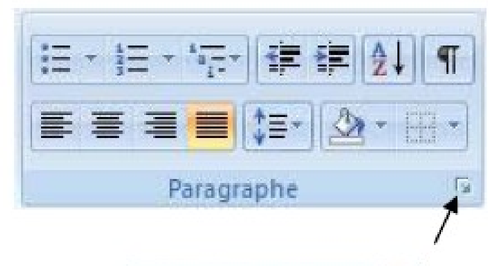
En cliquant sur à droite du groupe *Paragraphe*, on obtient un menu plus complet (ci-contre) permettant de préciser l'alignement (droite, gauche, centré, justifié), l'espacement avant et après le paragraphe, les retraits (à gauche, à droite, de première ligne), la nature de l'interligne, etc.

Exemple avec illustrations d'un tutoriel de bureautique (extrait d'un tutoriel créé par l'Université de Paris 2)

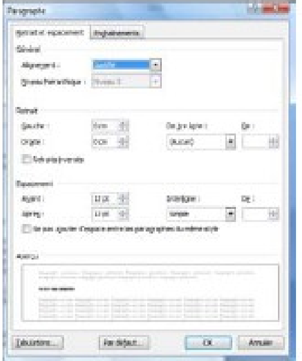
Au niveau paragraphe

On peut travailler au niveau paragraphe. Avant toute mise en forme, il faut **sélectionner** la portion de texte concernée.

Avec **Word**, les boutons de l'onglet *Accueil*, groupe *Paragraphe*, permettent d'aligner un paragraphe à gauche, de le centrer, de l'aligner à droite, de le justifier, de numéroter les lignes, de faire précéder chaque ligne d'une puce, d'augmenter ou diminuer le retrait, etc.
La *règle* permet de faire un retrait de première ligne, un retrait à gauche ou (et) à droite ; il suffit de déplacer les curseurs avec la souris.



En cliquant sur à droite du groupe *Paragraphe*, on obtient un menu plus complet (ci-contre) permettant de préciser l'alignement (droite, gauche, centré, justifié), l'espacement avant et après le paragraphe, les retraits (à gauche, à droite, de première ligne), la nature de l'interligne, etc.



Exemple d'un manuel utilisateur (licence professionnelle TEPROW)

Voyez aussi sur cours-info le début d'un manuel utilisateur rédigé par un étudiant de la licence professionnelle TEPROW – remarquez comment texte et illustrations se complètent et comment celles-ci sont commentées.

• En ajoutant plusieurs étapes, votre mode d'emploi aura une meilleure lisibilité et sera donc plus facile à faire. Néanmoins, **n'abusez pas non plus des étapes**. En effet, cela peut décourager voire perdre l'utilisateur qui n'a pas de vision d'ensemble puisqu'une information exacte, mais inutile, ne fait que renforcer le sentiment d'inutilité et gêne la recherche de l'information pertinente. Une étape peut donc décrire plusieurs choses lorsque celles-ci se ressemblent. Cela vous permet de mettre plus de contenus associés à une image.

2.5 Étape 5

À la fin de votre manuel, vous pouvez ajouter des liens externes permettant de citer les sources de votre mode d'emploi, ou donner une liste de sites pour trouver plus d'informations sur votre mode d'emploi.

2.6 Étape 6

Le manuel d'utilisation doit-être agréable à lire. Vous devez donc

• travailler sa forme en veillant à sa clarté : présentation et surtout style : méfiez-vous du jargon technique, des anglicismes, des néologismes, des mots employés abusivement. Est-il nécessaire de dire d'une fonction qu'elle est « implémentée » pour « développée » ? Ce jargon non nécessaire sème le trouble dans l'esprit du lecteur, et on se rend souvent compte qu'il n'est pas clair non plus dans celui de l'auteur. Si un concept précis nécessite un terme précis, donc peu courant, il vaut mieux le définir qu'employer des termes obscurs à tort et à travers ; un bon réflexe consiste à essayer d'expliquer en mots plus simples, et en français, un mot spécifique employé ;

• le relire pour vérifier que sont mises en avant les préoccupations de l'utilisateur et non pas les caractéristiques techniques de la machine, etc.

3 PRINCIPALES QUESTIONS À VOUS POSER

3.1 Dans quelle situation vous trouvez-vous ?

C'est la première question que vous devez vous poser pour savoir si vous rédigez un manuel pour une tâche simple ou une tâche complexe mais en restreignant les explications aux cas les plus simples ou encore une tâche complexe dont l'utilisateur final doit tout connaître.

3.2 Quels sont les prérequis ?

Connaître les prérequis nécessaires permet de mettre les informations utiles pour réaliser correctement la tâche. En particulier, vous devez vous demander s'il faut définir les termes spécifiques, ou bien si ceux-ci sont-ils considérés comme acquis.

Par ailleurs, il faut connaître le statut légal du document et se demander s'il s'agit :

- ✓ d'un document obligatoire d'après la législation ou la réglementation ?
- ✓ d'un document contractuel (le contrat prévoit la fourniture de ce document) ?
- ✓ d'un document facultatif que l'on fournit pour être agréable à l'utilisateur (pour des raisons commerciales ou bien pour l'aider à utiliser, par exemple, un logiciel libre et gratuit) ou que l'on vend à part, par exemple, du logiciel (par exemple un manuel d'utilisation d'un logiciel qui n'est pas vendu avec celui-ci).

En effet, en cas d'obligation légale, réglementaire ou contractuelle, il faut connaître les termes de l'obligation pour s'y conformer.

3.3 Quel type de document produisez-vous ?

Est-ce un document papier imprimé (les contraintes d’un imprimeur sont différentes de celles d’une imprimante), un fichier PDF à imprimer ou à visualiser, des fichiers HTML, une aide Windows (aux formats HLP ou CHM), des simulations interactives, un aide-mémoire, une vidéo, etc. ?

Si l’on fournit un document sous plusieurs formes, par exemple guide de formation et aide en ligne, il faut envisager une solution de source unique. Cela nécessite de connaître le mode de distribution : publication sur le web, sur l’intranet, accessible depuis un serveur de fichiers, au sein d’un portail de formation, etc.

Avec les documents électroniques, il faut impérativement considérer que les écrans et cartes graphiques des utilisateurs ne sont pas forcément aussi performantes que ceux de l’auteur.

3.4 Quelles sont les préoccupations des utilisateurs ?

Enfin, il faut **rédiger le manuel** en étant proche des utilisateurs, afin de connaître leur culture, leurs préoccupations. La rédaction peut commencer sur la base du cahier des charges (spécifications) pour ce qui est des parties générales (présentation, mise en place des grandes parties), puis elle sera affinée. D'ailleurs, la rédaction est une occasion de tester les fonctionnalités, donc de déterminer le produit.

4 DIFFÉRENTS TYPES DE MANUEL

4.1 Trois principaux types de manuels

- ✓ Les **manuels procéduraux** : on explique pas à pas comment réaliser une opération ;
- ✓ les **manuels pédagogiques** : outre la description de l’utilisation, il est destiné à transmettre des connaissances plus globales, un savoir-faire ;
- ✓ les **manuels de référence** : toutes les fonctions, parties, … sont décrites par le menu.

Notons que l’on peut avoir un manuel en deux parties, ou bien deux manuels, un procédural, l’autre de référence. Dans tous les cas, on a un **manuel qui ne se lit pas comme un livre, page après page, mais en accédant directement à la partie utile** (hormis l’introduction).

4.2 Composition du manuel

- ✓ Il faut une **table des matières** explicite et détaillée : en particulier, on intitule les sections en faisant référence au but poursuivi et non pas à la fonction utilisée ; par exemple, pour un manuel d’utilisation d’un traitement de texte, on n’appellera pas la section « Utilisation du menu Format » mais « Mise en forme du texte ».
  Il s'agit d'avoir un plan événementiel permettant au lecteur de savoir à quelle page il peut trouver des informations pour réaliser telle ou telle chose.

  > Remarque : en typographie française, on place la table des matières à la fin de l’ouvrage, on peut alors mettre au début un sommaire (ne reprenant que les titres des chapitres et pas les titres des sections et sous-sections) ;

- ✓ il faut un **index** ou un outil permettant une recherche mot-clef ;
- ✓ il faut une **introduction** décrivant rapidement et globalement, par exemple, le logiciel (cf. *supra*) ;
- ✓ Il ne faut pas oublier quelques informations telles que :
  - la référence au logiciel : numéro de version, date de création, … ,
  - la date de révision du manuel et/ou son numéro de version,
  - d’éventuelles mentions légales relatives au droit d’auteur et de reproduction, copyright,... ,
  - l’adresse de l’organisme référent pour le document, organisme auquel on peut demander un nouvel envoi si le document est incorrect, ou des remarques et suggestions,
  - éventuellement le nom de l’auteur du document.

4.3 Manuel procédural

Il s'agit d'**un manuel pas à pas**. Dans le cas d'un logiciel complexe, il ne va pas expliquer la totalité de celui-ci, mais simplement les **principales utilisations possibles**. Il faut pour cela commencer par identifier lesdites utilisations.

Ce type de manuel doit permettre à une personne de prendre en main le logiciel rapidement. Il est bien adapté pour une personne non experte, un débutant ou un travailleur intérimaire, un stagiaire, en cas de départ de la personne utilisant habituellement le logiciel. Les entreprises écrivent fréquemment des procédures, le manuel doit donc pouvoir servir de base à ce travail.

Il ne faut pas hésiter à répéter les informations : si une personne utilise le logiciel en ayant le manuel à la main, il est vite ennuyeux de devoir tourner les pages pour trouver une autre information, puis de revenir. Si une opération est présente dans plusieurs procédures, on ne fera pas de référence croisée (de type « voir la section 1.7 p. 28 ») mais l'opération sera écrite intégralement à chaque fois.

Enfin, le manuel doit être abondamment illustré par des dessins, des copies d'écrans ou des photographies claires.

4.4 Manuel pédagogique

Il s'agit d'un manuel dans lequel **on présente d'abord l'utilisation de manière générale, pour ensuite détailler certains points**. Ce n'est plus exactement un manuel procédural, puisque l'on ne suit pas les opérations dans l'ordre.

L'avantage d'un tel manuel est que lorsque l'on présente une opération détaillée, le lecteur la replace facilement dans le contexte et connaît la finalité de l'opération. Cela permet une meilleure compréhension, une meilleure assimilation. Par exemple, pour un logiciel de traitement de données, on réalisera une première section présentant un traitement classique : chargement des données, traitement dans un cas simple, sauvegarde et impression du résultat. Ensuite, on ira dans le détail : cas plus compliqués, paramètres ajustables, modification du format d'impression, etc.

Dans ce type de manuel, on traitera d'exemples concrets, on proposera des exercices, éventuellement appuyés sur des didacticiels (« tutoriels »). Par exemple, les procédures d'achat avec un logiciel de gestion des commandes sont certes complètes et pertinentes, mais ne permettent pas pour autant de progresser ; il faut pour cela avoir recours à un manuel pédagogique avec exemples et exercices.

On note que de plus en plus de logiciels dont la prise en main est relativement intuitive sont livrés sans manuel d'utilisation papier (mais toutefois avec une aide en ligne) mais on dispose de nombreux livres pédagogiques, proposé en sus. Il suffit de regarder les rayons d'une librairie informatique.

4.5 Manuel de référence

Ce type de manuel se veut **exhaustif**. On va là parcourir le logiciel de A à Z. L'organisation suit alors plus la logique de l'éditeur du logiciel que celle de l'utilisateur : on liste les sous-ensembles un par un. Par exemple, on va expliquer les barres de boutons une par une et décrire chacun des boutons, puis les menus un par un et décrire chacune des options, puis les boîtes de dialogue, etc.

5 REMARQUES

5.1 Un manuel efficace

Si le logiciel est bien conçu, le manuel utilisateur (tout comme l'aide en ligne d'ailleurs) sera très peu consulté mais, si l'utilisateur doit le faire, il faut qu'il trouve rapidement les informations qu'il recherche. Il s'agit

- de donner aux utilisateurs des instructions claires et précises ;

• de faire gagner du temps en évitant d'avoir à refaire, ce qui implique des instructions précises et complètes sans oublier de prendre en compte « le mauvais usage/les incompréhensions raisonnablement prévisibles » ;
• de minimiser au maximum les erreurs d'instructions pour réduire les coûts d'exploitation et augmenter durablement la fiabilité de la marque au travers du produit ;

• de simplifier les messages, les méthodes de travail et ce quelles que soient les équipes en action, pour minimiser les erreurs et donc réduire les coûts d'exploitation ;
• de pérenniser le savoir de l'entreprise pour faciliter la formation en interne et améliorer la qualité des méthodes de travail.

5.2 Une grille d'évaluation

Dans le cadre d'une démarche qualité, il faut recueillir auprès des utilisateurs leurs attentes et avis sur la documentation : celle-ci suit un **cycle d'amélioration continu**. On peut réaliser une grille d'observation permettant de déterminer l'adaptation du mode d'emploi conçu avec le comportement de l'utilisateur. Voici quelques questions aidant à sa création :

• est-ce que le manuel permet la réalisation de la tâche/l'utilisation de l'objet de façon correcte ?
• quels sont les indicateurs d'un manuel adapté à l'utilisateur ? (Clarté des phrases et de la division en étapes, précision des explications, qualité et utilité des illustrations, ...)
• quels sont les actions et les comportements des sujets testés permettant d'évaluer la faisabilité d'un manuel ? (Hésitations, repentirs, questions, temps mis pour réaliser le tout, …).

Exemple de grille d'évaluation d'un manuel d'utilisateur

	CRITÈRES	**Oui**	**À peu près**	**Non**	**Commentaires**
Critère concernant la tâche	Tâche réalisée				
Critères concernant l'utilisation	Moments d'hésitation				
	Repentir(s)				
	Temps nécessaire identique au temps préconisé				
Critères concernant la lisibilité du manuel	Explications claires précises simples				
	Illustrations utiles claires				
	Séquençage pertinent				

5.3 En cas d'erreurs, de non-conformités ou de bogues

Si des erreurs, des non-conformités ou des bogues ont été constatés, ils doivent être signalés. Dans une entreprise, d'un point de vue organisationnel, il vaut parfois mieux mettre en place un logiciel avec des erreurs connues et signalées, que faire des modifications de dernière minute sans les tester, ou bien retarder la mise en production : un utilisateur peut avoir un besoin immédiat d'un logiciel imparfait et être prêt à fonctionner en mode « dégradé » en attendant un correctif.

6 RECOMMANDATIONS CONCERNANT L'ORGANISATION ET LA RÉDACTION DU MANUEL UTILISATEUR

- ►Organiser le manuel en fonction des objectifs de l'utilisateur (se baser sur l'analyse de la tâche)
- ►Fournir une double entrée : selon le métier et selon le logiciel
- ►Proposer plusieurs niveaux de lecture :
  - • présentation progressive du logiciel (débutant) ;
  - • informations de référence avec accès rapide (expérimenté)
- ►Prévoir les rubriques "En cas de problème" et "Questions fréquentes"
- ►Inclure des exemples et des illustrations (schémas, copies d'écran)
- ►Écrire simplement, avec des phrases courtes
- ►Utiliser de préférence la voix active et les phrases affirmatives
- ►Éliminer le jargon informatique
- ►Assurer la cohérence interne du document, la cohérence avec le logiciel (vocabulaire, icônes, …) et la cohérence avec le vocabulaire de l'utilisateur
- ►Mettre en évidence les noms de commandes ou les touches à utiliser
- ►Créer une table des matières et un index
- ►Faire valider le manuel par les utilisateurs finaux